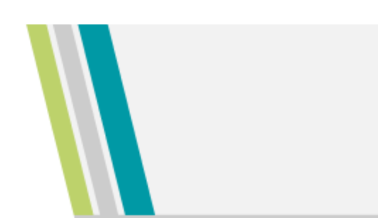



INFORME DE GESTIÓN

AUDIENCIA PÚBLICA PARTICIPATIVA

REGIONAL DISTRITO CAPITAL

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

Bogotá

2018

GC-F -005 V. 01





TABLA DE CONTENIDO

Pág.





INTRODUCCIÓN

El Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, establecimiento público perteneciente al Sector Trabajo, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 489 de 1998 y en el marco de la Estrategia de Rendición de cuentas, comparte y publica el informe de gestión y avance en el cumplimiento de las metas institucionales que desarrollan el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 "Todos por un nuevo país" y el Plan Estratégico del SENA 2015 – 2018 "Impactando el empleo decente, la productividad y la generación de ingresos".

El objetivo del presente Informe es dar a conocer los avances en la gestión, de manera que a través de la Evaluación y Control, la ciudadanía participe y ejerza control ciudadano sobre la gestión institucional de La Regional Distrito Capital del SENA, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1757 de 2015.

Desde esta perspectiva, el Plan Estratégico se constituye en el eje de la acción institucional y permitirá a la Entidad su adaptación y proyección, de cara a la perspectiva de un país en paz, equitativo y educado, y, con la implementación del Plan de acción que lo desarrolla, se dará cumplimiento a las metas fijadas por la entidad.

A continuación se presenta una síntesis de los principales logros de la entidad, así como la información que determina el Departamento Administrativo de la Función Pública para el correcto ejercicio de Rendición de Cuentas que se adelantará.





1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

1.1. Objeto de la entidad y derechos ciudadanos

Misión. El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

Visión. En el 2018 el SENA será reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas; que incidirán positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en los siguientes principios y valores:

PRINCIPIOS	VALORES
Primero la vida	Respeto
La dignidad del ser humano	Libre pensamiento y actitud critica
La libertad con responsabilidad	Liderazgo
El bien común prevalece sobre los intereses particulares	Solidaridad
Formación para la vida y el trabajo	Justicia y equidad
	Transparencia
	Creatividad e innovación





2. INFORME EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:

El Director de la Regional Distrito Capital del SENA, Doctor Enrique Romero Contreras de la mano de su equipo directivo y colaboradores, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y de la Ley 1757 de 2015, elabora el siguiente Informe de la gestión adelantada durante los periodos comprendidos entre Enero de 2018 a Junio de 2018:

La Regional Distrito Capital presta servicios de formación profesional integral, servicios tecnológicos, promoción y el desarrollo del empresarismo, normalización y evaluación de competencias laborales, en articulación con las cadenas productivas y los sectores de industria; la Regional cuenta con 15 Centros de Formación a lo largo de las 20 localidades de la ciudad los cuales son:



Distrito Capital, a través de sus 15 centros de formación ubicados en puntos estratégicos de la ciudad y en los barrios periféricos a través de convenios de ampliación de cobertura con entidades como: el Instituto San Pablo Apóstol, Fundación San Felipe Neri, San Camilo y la Sociedad Salesiana.

Los centros de Bogotá ofrecen formación en topografía, propiedad horizontal, construcción, suelos, muebles, obras civiles, guadua, mobiliario, redes, refrigeración, electricidad, telecomunicaciones, producción industrial, gestión ambiental, salud ocupacional, industria de la moda, confección industrial,





calzado y marroquinería, mantenimiento de automotores, carpintería, entre otros.

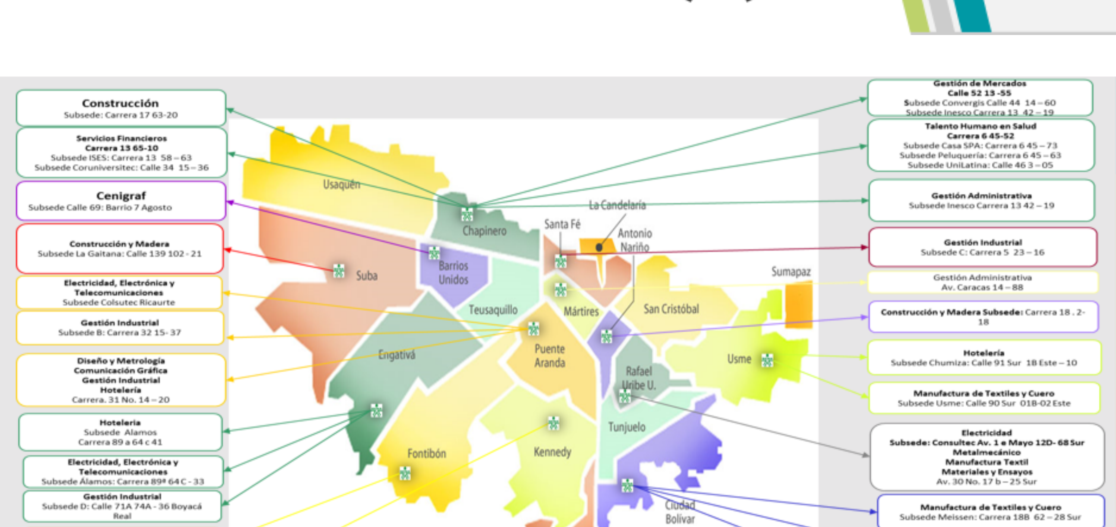
El SENA Bogotá ofrece formación titulada y complementaria a los diferentes sectores de la economía nacional, teniendo como pilares la inserción laboral y el establecimiento de alianzas para el trabajo con diferentes empresas. Para facilitar el ingreso de nuestros egresados a la educación superior con miras a la obtención de su título profesional, se han suscrito convenios con entidades educativas como la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Universidad Piloto y Politécnico Grancolombiano, entre otras, en más de 55 programas de formación profesional que le son afines. A continuación, se muestran cifras de la ciudad:

DATOS BÁSICOS DE BOGOTÁ



La Regional Distrito Capital además de esto cuenta con 20 sedes propias, 25 sedes en arriendo y 5 comodatos, lo cual ayuda a ampliar la cobertura de la entidad y acercarse más a la comunidad así:



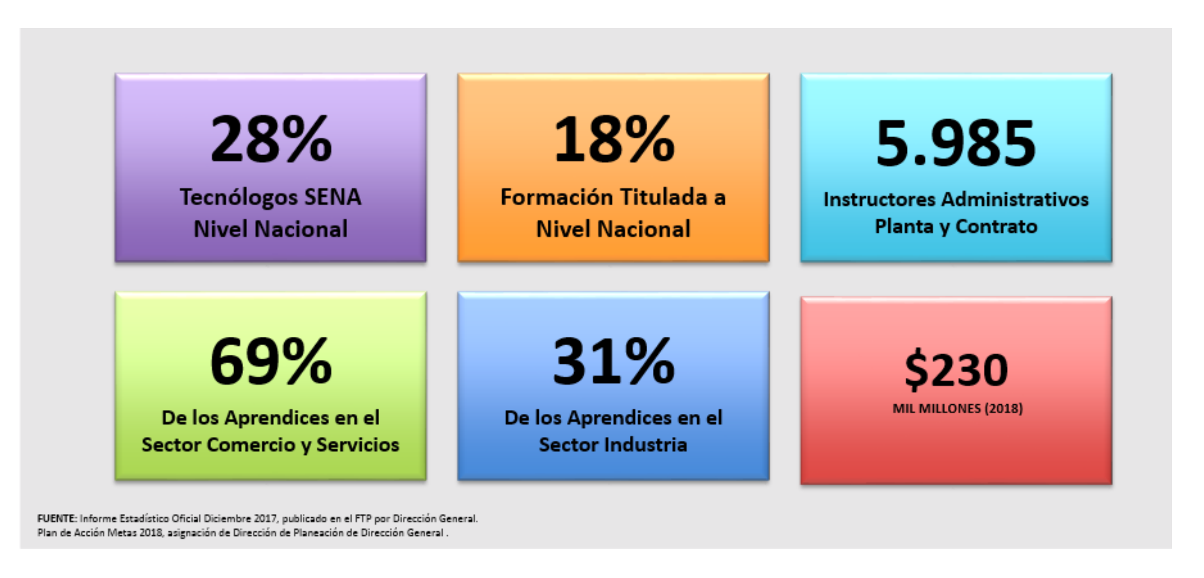


DATOS GENERALES DE LA REGIONAL DISTRITO CAPITAL









2.1. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

PARTICIPACION DE LA REGIONAL EN METAS A NIVEL NACIONAL

La Regional Distrito Capital tiene la mayor representación en la asignación de metas para cada uno de los niveles de Formación así:

CONCEPTO	META NACIONAL	META REGIONAL	% PART.
EDUCACIÓN SUPERIOR	**526,321**	**145,276**	**27,8%**
TÉCNICO LABORAL	**813.009**	**98.718**	**12,1%**
TITULADA	**1.339.330**	**243.994**	**18,2%**
COMPLEMENTARIA	**5.738.032**	**635.110**	**11,1%**
TOTAL FORMACIÓN	**7.077.362**	**879,104**	**11,6%**

Para la vigencia 2018 y hasta junio del 2018, el total de las acciones de Formación Profesional Integral de la Regional (Formación titulada y complementaria) corresponden a 594.968 aprendices obteniendo así un porcentaje de cumplimiento del 59.9 %.

TOTAL REGIONAL CIERRE MES DE JUNIO DE 2018





CENTROS DE FORMACIÓN Y CONVENIOS AMPLIACIÓN DE COBERTURA			
CONCEPTO	**META**	**EJECUCIÓN**	**% CUMPL.**
FORMACIÓN TITULADA			
ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA	2.838	1.918	67,6%
Esp. Tecnológica Virtual	1.371	981	71,6%
Esp. Tecnológica Presencial	1.467	937	63,9%
TECNÓLOGO	127.377	95.534	75,0%
Tecnólogo Virtual	18.495	16.195	87,6%
Tecnólogo Presencial	108.882	79.339	72,9%
TECNÓLOGO AMPLIACIÓN DE COBERTURA	15.061	5.439	36,1%
TOTAL TECNÓLOGO	142.438	100.973	70,9%
TOTAL EDUCACIÓN SUPERIOR	**145.276**	**102.891**	**70,8%**
PROFUNDIZACIÓN TÉCNICA	920	362	39,3%
TEC. LABORAL SIN INTEGRACIÓN	48.240	37.922	78,6%
TEC. LABORAL INTEGRACIÓN	37.084	37.818	102,0%
TEC. LABORAL AMPLIACIÓN DE COBERTURA	8.100	7.996	98,7%
TOTAL TÉCNICO LABORAL	93.424	83.736	89,6%
OTRA TITULADA	4.374	2.938	67,2%
TÉCNICA LABORAL Y OTROS	**98.718**	**87.036**	**88,2%**
SUBTOTALES DE FORMACIÓN TITULADA			
TITULADA EN CENTROS DE FORMACION	220.833	176.492	79,9%
TITULADA AMPLIACION DE COBERTURA	23.161	13.435	58,0%
TOTAL FORMACION TITULADA	**243.994**	**189.927**	**77,8%**





FORMACIÓN COMPLEMENTARIA			
CURSOS COMPLEMENTARIA EN CENTROS	747.324	403.811	54,0%
Complementaria Virtual	388.000	205.776	53,0%
Complementaria Presencial	359.324	198.035	55,1%
CURSOS AMPLIACION DE COBERTURA	1.500	1.230	82,0%
OTROS PROGRAMAS ESPECIALES		0	
TOTAL FORMACION COMPLEMENTARIA	**748.824**	**405.041**	**54,1%**
TOTAL EJECUCIÓN REGIONAL	**992.818**	**594.968**	**59,9%**

Fuente: Formación Profesional Integral

TECNICO LABORAL Y OTROS

La formación se orienta con el objetivo de que los aprendices de estos niveles educativos puedan continuar sus estudios hasta el nivel profesional y al mismo tiempo, tengan la posibilidad de ingresar en forma paralela al mercado laboral.

A la fecha de entrega, este indicador alcanza un porcentaje de cumplimiento del 88.2%

CONCEPTO	META	EJECUCIÓN	% CUMPL.
PROFUNDIZACIÓN TÉCNICA	**920**	**362**	**39,3%**
TEC. LABORAL SIN INTEGRACIÓN	**48.240**	**37.922**	**78,6%**
TEC. LABORAL INTEGRACIÓN	**37.084**	**37.818**	**102,0%**
TEC. LABORAL AMPLIACIÓN DE COBERTURA	**8.100**	**7.996**	**98,7%**
TOTAL TÉCNICO LABORAL	**93.424**	**83.736**	**89,6%**
OTRA TITULADA	**4.374**	**2.938**	**67,2%**
TÉCNICA LABORAL Y OTROS	**98.718**	**87.036**	**88,2%**





Fuente: Formación Profesional Integral

FORMACION COMPLEMENTARIA

Está compuesta por acciones de capacitación que permiten la actualización o el desarrollo de competencias o elementos de competencia en un período de aprendizaje no superior a 400 horas, habilitan a las personas para su desempeño laboral.

A la fecha de entrega, este indicador alcanza un porcentaje de cumplimiento para el 2017 del 54.1%.

CONCEPTO	META	EJECUCIÓN	% CUMPL.
CURSOS COMPLEMENTARIA EN CENTROS	747.324	403.811	54,0%
Complementaria Virtual	388.000	205.776	53,0%
Complementaria Presencial	359.324	198.035	55,1%
CURSOS AMPLIACION DE COBERTURA	1.500	1.230	82,0%
OTROS PROGRAMAS ESPECIALES		0	
TOTAL FORMACION COMPLEMENTARIA	**748.824**	**405.041**	**54,1%**

Fuente: Formación Profesional Integral

La calidad y pertinencia de los programas de formación que oferta la Regional Distrito Capital a través de sus Centros de Formación va de la mano con dos objetivos misionales del SENA. El primero en cuanto a que permite redirigir recursos que incrementen la productividad regional y promuevan el desarrollo económico y social en las 20 localidades de la ciudad. El segundo dato que permite fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyen al desarrollo, y permiten la vinculación a actividades productivas.

En la actualidad, la pertinencia y calidad contempla por lo menos cinco variables que incorporan las diferentes dimensiones de la pertinencia: vinculación laboral formal, dinámica ocupacional, contrato de aprendizaje, demanda social y sector estratégico.

ARTICULACION CON LA EDUCACION MEDIA



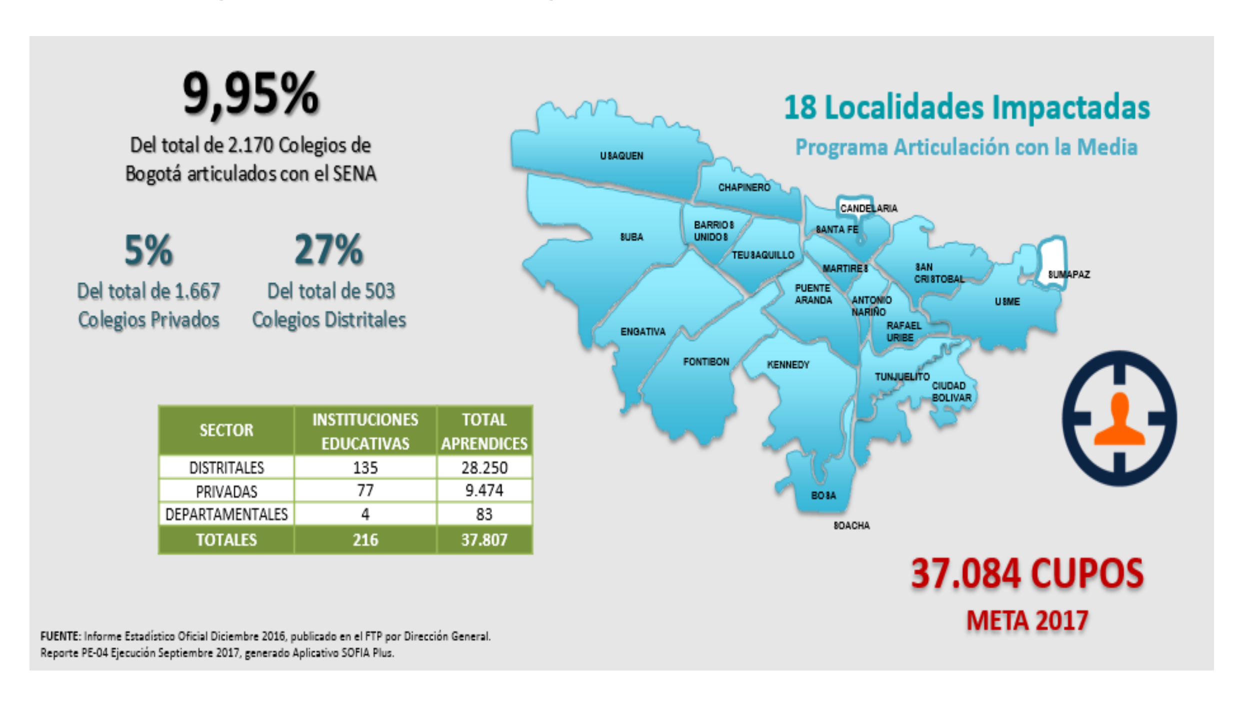


La articulación es un proceso que integra contenidos curriculares, pedagógicos, didácticos y recursos humanos, económicos y de infraestructura de la Educación Media con los de la educación superior, la formación profesional integral y la educación para el trabajo y el desarrollo humano, que permite la movilidad educativa, la permanencia en el sistema, la exploración vocacional y de competencias en los jóvenes, para la construcción de sus proyectos de vida y la inserción al mundo del trabajo; en lo que va corrido del 2018 se lleva ejecutado 102.0%.

CONCEPTO	META	EJECUCIÓN	% CUMPL.
TEC. LABORAL INTEGRACIÓN	37.084	37.818	102,0%

Fuente: Formación Profesional Integral

El SENA en Bogotá cuenta con 216 colegios articulados

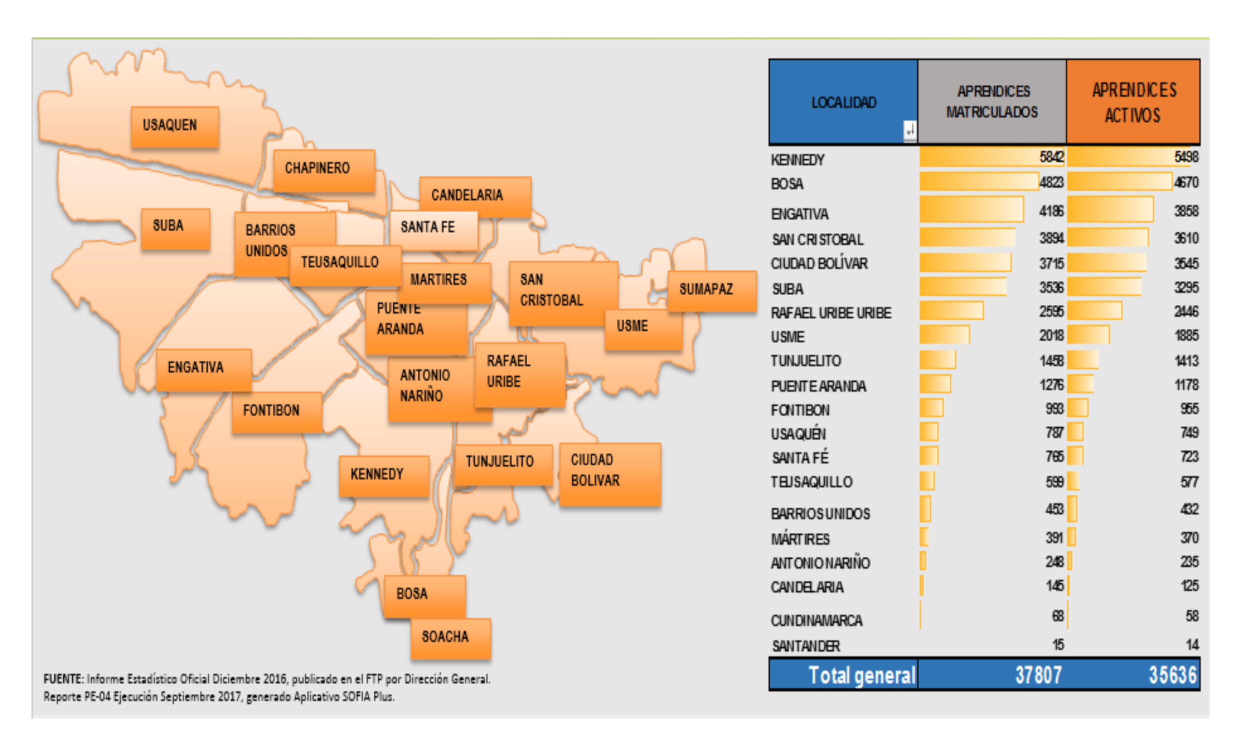


SECTOR	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	TOTAL APRENDICES
DISTRITALES	135	28.250
PRIVADAS	77	9.474
DEPARTAMENTALES	4	83
TOTALES	216	37.807

El SENA en Bogotá impacta a 18 localidades en el programa Articulación con la Media



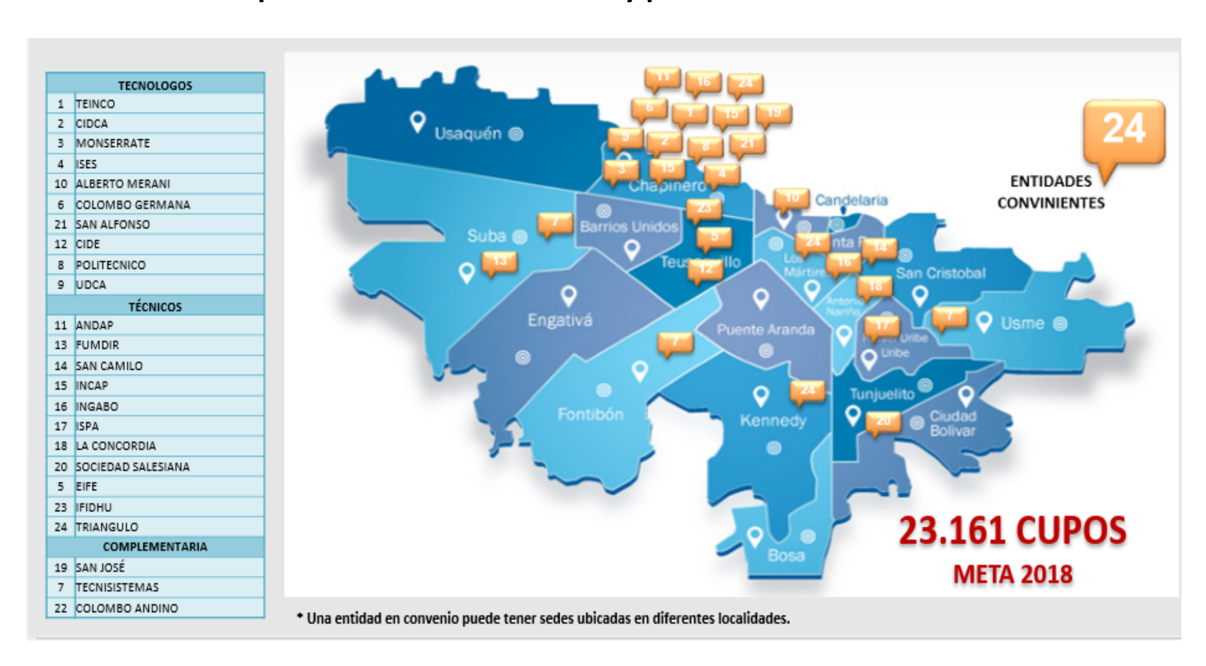




LOCALIDAD	APRENDICES MATRICULADOS	APRENDICES ACTIVOS
KENNEDY	5842	5498
BOSA	4823	4670
ENGATIVA	4186	3858
SAN CRISTOBAL	3894	3610
CIUDAD BOLÍVAR	3715	3545
SUBA	3536	3295
RAFAEL URIBE URIBE	2595	2446
USME	2018	1885
TUNJUELITO	1458	1413
PUENTE ARANDA	1276	1178
FONTIBON	993	955
USAQUÉN	787	749
SANTA FÉ	765	723
TEUSAQUILLO	599	577
BARRIOS UNIDOS	453	432
MÁRTIRES	391	370
ANTONIO NARIÑO	248	235
CANDELARIA	145	125
CUNDINAMARCA	68	58
SANTANDER	15	14
Total general	37807	35636

FUENTE: Informe Estadístico Oficial Diciembre 2016, publicado en el FTP por Dirección General.
Reporte PE-04 Ejecución Septiembre 2017, generado Aplicativo SOFIA Plus.

Convenios de Ampliación de Cobertura 2018 y presencia en localidades



TECNOLOGOS	
1	TEINCO
2	CIDCA
3	MONSERRATE
4	ISES
10	ALBERTO MERANI
6	COLOMBO GERMANA
21	SAN ALFONSO
12	CIDE
8	POLITECNICO
9	UDCA
TÉCNICOS	
11	ANDAP
13	FUMDIR
14	SAN CAMILO
15	INCAP
16	INGABO
17	ISPA
18	LA CONCORDIA
20	SOCIEDAD SALESIANA
5	EIFE
23	IFIDHU
24	TRIANGULO
COMPLEMENTARIA	
19	SAN JOSÉ
7	TECNISISTEMAS
22	COLOMBO ANDINO

* Una entidad en convenio puede tener sedes ubicadas en diferentes localidades.





2.2. AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO

La Agencia Pública de Empleo del SENA presta un servicio de intermediación laboral público, gratuito, indiscriminado y sin intermediarios, para que los colombianos puedan participar de una oportunidad de empleo y los empresarios encuentren el talento humano que requieren para ocupar sus vacantes.

De igual manera, apoya la ejecución de políticas activas de empleo, aportando a la consecución de los objetivos trazados por el Gobierno Nacional para el beneficio de la población colombiana; en la Regional Distrito Capital para lo que va corrido del 2018 se ejecutó:

Indicador Empleo	Meta 2018	Ejecución a Junio 2018	% Ejecución
Inscritos	236.180	150.202	63.60%
Vacantes	165.430	124.310	75.14%
Colocados	115.435	78.855	68.31%
Egresados colocados	77.693	37.228	47.92%
Orientados	46.895	46.227	98.58%

2.3. CONTRATO DE APRENDIZAJE

El Contrato de aprendizaje en el SENA es la estrategia de Cobertura Nacional que promueve la inclusión social de los Jóvenes Colombianos a entornos productivos, a través del cumplimiento de la Cuota Regulada por la Ley 789 de 2002, permitiéndolo a los Empresarios acceder al talento humano en proceso de cualificación de calidad y ofreciéndole a los aprendices realizar prácticas empresariales en ambientes reales.

La Regional Distrito Capital para lo transcurrido del 2018 alcanzó una ejecución así:

INDICADOR	META	EJECUCIÓN	% DE EJECUCIÓN





EMPRESAS REGULADAS	**13.363**	**12.745**	**95%**
CUOTAS REGULADAS	**75.352**	**70.704**	**94%**
EMPRESAS VOLUNTARIAS	**5.829**	**2.344**	**40%**
CONTRATOS VOLUNTARIOS	**13.717**	**5.544**	**40%**
CONTRATO DE APRENDIZAJE SENA	**91.195**	**55.627**	**61%**
CONTRATOS TOTAS LAS MODALIDADES	**113.085**	**73.937**	**65%**

RELACIONAMIENTO ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ

- Instituto Distrital de Recreación y Deportes (IDRD)
- Secretaria de Educación Distrital (SED) colegios articulados
- Departamento Administrativo del Espacio Público (DADEP)
- Secretaria Distrital de Movilidad (SDM)
- Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal (IDPAC)
- Unidad Administrativa de Servicios Públicos (UAEPS)
- Secretaria de Desarrollo Económico (SDDE)
- Secretaria Distrital de Salud (SDS)
- Secretaria de Integración Social (SDIS)
- Alta Consejería para Derechos de las Victimas, la Paz y la Reconciliación (ACDVPR)
- Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UMV)

2.4. RECURSOS FINANCIEROS Y EJECUCUÓN PRESUPUESTAL

Para la vigencia 2018, se le asignó a la Regional con la apertura del presupuesto un total de $230.183.406.678, para lo cual a la fecha de se tiene una ejecución de 86.7%:





CONSOLIDADO REGIONAL A 30 DE JUNIO DE 2018							
NOMBRE CENTROS	APR.INICIAL	ADICIONES	REDUCCIONES	APR. VIGENTE	COMPROMISOS	SALDO SIN EJECUTAR	%COMP.
SENA REGIONAL DISTRITO CAPITAL-DIRECCION REGIONAL	60.514.838.072	6.847.166.940	9.967.259.404	57.394.745.608	50.354.383.141	7.040.362.467	87,7%
CENTRO DE TECNOLOGIAS PARA LA CONSTRUCCION Y LA MADERA-BTA D C	12.027.984.548	2.972.169.428	957.196.520	14.042.957.456	10.746.166.589	3.296.790.867	76,5%
CENTRO DE ELECTRICIDAD Y ELECTRONICA Y TELECOMUNICACIONES - BTA DC	15.239.085.059	922.029.376	778.459.332	15.382.655.103	13.298.341.681	2.084.313.422	86,5%
CENTRO DE GESTION INDUSTRIAL -BTA D C	9.185.976.198	423.691.595	512.874.099	9.096.793.694	8.284.154.209	812.639.485	91,1%
CENTRO DE MANUFACTURA EN TEXTILES Y CUERO-BTA D C	6.836.594.923	359.632.162	156.244.518	7.039.982.567	6.172.805.957	867.176.610	87,7%
CENTRO DE TECNOLOGIAS DEL TRANSPORTE - BTA DC	9.005.316.525	569.318.195	244.997.805	9.329.636.915	8.200.220.785	1.129.416.130	87,9%
CENTRO METALMECANICO-BTA D C	10.381.940.632	778.886.288	1.459.097.402	9.701.729.518	6.792.660.639	2.909.068.879	70,0%
CENTRO DE MATERIALES Y ENSAYOS-BTA D C	4.964.486.972	261.973.059	475.341.507	4.751.118.524	3.872.108.567	879.009.957	81,5%
CENTRO DE DISEÑO Y METROLOGIA-BTA D C	5.445.864.802	135.701.137	128.572.434	5.452.993.505	4.353.999.781	1.098.993.724	79,8%
CENTRO PARA LA INDUSTRIA DE LA COMUNICACIÓN GRAFICA-BTA D C	7.546.801.598	307.294.046	157.547.644	7.696.548.000	5.742.486.127	1.954.061.873	74,6%
CENTRO DE GESTION DE MERCADOS, LOGISTICA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION-BTA D C	16.706.215.887	296.656.898	131.251.346	16.871.621.439	15.329.305.877	1.542.315.562	90,9%
CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD-BTA D C	6.516.853.543	181.015.722	116.049.912	6.581.819.353	6.181.463.043	400.356.310	93,9%
CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA-BTA D C	16.829.619.889	327.048.047	128.369.944	17.028.297.992	15.473.693.943	1.554.604.049	90,9%
CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS-BTA D C	30.416.030.987	224.470.289	600.183.560	30.040.317.716	28.117.662.115	1.922.655.601	93,6%
CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS-BTA D C	11.400.904.160	766.472.147	921.349.690	11.246.026.617	9.537.324.148	1.708.702.469	84,8%
CENTRO DE FORMACION EN ACTIVIDAD FISICA Y CULTURA - BTA DC	7.164.892.883	290.034.677	122.955.536	7.331.972.024	6.191.257.593	1.140.714.431	84,4%
TOTALES	**230.183.406.678**	**15.663.560.006**	**16.857.750.653**	**228.989.216.031**	**198.648.034.195**	**30.341.181.836**	**86,7%**

2.5. ACCIONES PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN

- Adopción de los acuerdos marcos de precios.
- Implementación de planes de mejoramiento en temas de contratación.
- Socialización de los planes de adquisiciones con las cámaras de comercio y empresarios en general.
- Publicación de todos los procesos de contratación en la página del SECOP.
- Publicación en el SIGEP y APE de todas las hojas de vida de los contratistas.

Atendiendo a lo señalado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el Plan Acción cuenta con los principios de autonomía, ordenación de competencias, coordinación, consistencia, prioridad del gasto público, continuidad, participación ciudadana y de los grupos de interés, sustentabilidad ambiental, desarrollo armónico, planeación, eficiencia, viabilidad y coherencia, así como trasparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de aportar al fortalecimiento institucional y para lo cual la información se registra en el Plan de Acción 2018.





2.6. SERVICIO AL CIUDADANO

Servicio al ciudadano es el canal presencial de radicación de Peticiones Externas entendidas como: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Agradecimientos, Felicitaciones y Tutelas, es posible inferir entre el periodo de Junio 30 del 2017 a Junio 30 del 2018 lo siguiente:

Del 30 de junio del año 2017 hasta el 30 de Junio del año 2018, fueron radicadas 23.828 Peticiones Externas Físicas y Virtuales en la Regional Distrito Capital, las Peticiones y Solicitudes fueron los asuntos más recurrentes en este periodo de tiempo.

ASUNTO	CANTIDAD
AGRADECIMIENTOS	15
DENUNCIAS	19
FELICITACIÓN	19
PETICIÓN	11325
QUEJA	587
RECLAMO	309
SOLICITUDES	11254
SUGERENCIA	54
TUTELAS	246
Total general	**23828**

Fuente: Hyland Report Services- CRM

2.6.1 Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales

De 23.828 PQRSD físicas y virtuales radicadas entre el 30 de Junio del 2017 y el 30 de Junio del 2018, 11.912 corresponden a Quejas y Peticiones, siendo el 49.9% del total. De las cuales se evidencia por parte de los grupos de interés de la entidad una mayor





participación en temas de interés General o Particular con 9.221 radicaciones, Solicitud de servicios con 769 radicaciones, contrario al tema de Nombramiento por encargo que cuenta con una radicación de este tipo.

Tabla General:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
INTERES GENERAL O PARTICULAR	9221
PETICIÓN DE SERVICIOS	769
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	654
DE DOCUMENTACIÓN	557
SERVIDOR PÚBLICO	269
ENTIDAD	187
DE CONSULTA	94
CERTIFICACIÓN	82
SOLICITUD DE INFORMACIÓN O COPIAS	62
FORMULACIÓN DE CONSULTA	10
CONTENIDOS PORGRAMÁTICOS	4
CERTIFICACIÓN	1
DEPENDENCIAS	1
NOMBRAMIENTOS POR ENCARGO	1
Total general	**11912**

Fuente: Hyland Report Services- CRM

2.6.2 Peticiones de interés general





De la totalidad de Peticiones Recibidas equivalente a 11.912 con asunto Petición y Queja, el asunto de Interés General o Particular es equivalente al 77% con 9.221 radicaciones.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
INTERES GENERAL O PARTICULAR	9221
Total general	9221

Fuente: Hyland Report Services- CRM

Como causales principales dentro de las peticiones de Interés General, encontramos las siguientes: Retiro Voluntario, Petición de Servicios, Petición de Información y Solicitud de aplazamiento como se observa a continuación:

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
RETIRO VOLUNTARIO	1143
PETICIÓN DE SERVICIOS	1062
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	654
DE DOCUMENTACIÓN	557
SOLICITUD DE APLAZAMIENTO	405

Fuente: Hyland Report Services- CRM

2.6.3 Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja

De la totalidad de PQRSD registradas; los asuntos: Interés general o particular, petición de servicio, petición de información o copias, petición de documentación y lo correspondiente a entidad son los cinco temas más frecuentes en la Regional Distrito Capital.

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
INTERES GENERAL O PARTICULAR	20436





PETICION DE SERVICIOS	858
PETICION DE INFORMACION O COPIAS	778
DE DOCUMENTACION	557
ENTIDAD	309
PETICION SIN RESPONDER	301
SERVIDOR PUBLICO	273
DE CONSULTA	94
CERTIFICACION	83
PERMISO	64
SOLICITUD APLAZAMIENTO	44
DIAS COMPENSATORIOS	11
FORMULACION DE CONSULTA	10
CONTENIDOS PORGRAMATICOS	4
DEPENDENCIAS	4
NOMBRAMIENTOS POR ENCARGO	1
TERMINACION ANTICIPADA	1
Total general	**23828**

Fuente: Hyland Report Services- CRM

2.6.4 Cantidad de usuarios inconformes

Se evidenció un total de 1.142 usuarios inconformes por medio de la radicación de quejas, reclamos y tutelas.

ASUNTO	CANTIDAD





QUEJA	**587**
RECLAMO	**309**
TUTELAS	**246**
Total general	**1142**

Fuente: Hyland Report Services- CRM